



ASESORANDO A LA DISTANCIA: ESTRATEGIA TUTORIAL PARA ALUMNOS MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍA EDUCATIVA

Línea 2: Prácticas para reducir el abandono: acceso a la educación superior, integración a las instituciones e intervenciones curriculares.

MORENO ALMAZÁN, Omar

Psicología SUAED UNAM Iztacala - México

e-mail: omar.suaed@gmail.com

Resumen. Dentro de los planes que ha impulsado la Rectoría de la UNAM, se encuentra el Programa Institucional de Tutorías que tiene la misión de evitar la deserción y aumentar los índices de incorporación, permanencia, aprobación y egreso en las distintas carreras. Cada facultad ha generado estrategias específicas para el desarrollo de este plan, los cuales comienzan a evaluarse. En el caso particular se presenta la estrategia empleada en la carrera de psicología del sistema de universidad a distancia, en donde los alumnos radican en diferentes estados de la República e incluso en el extranjero, lo cual vuelve prácticamente imposible poder establecer una comunicación presencial con ellos. En virtud a ello, se implementó un programa de tutoría basado en la comunicación y en la enseñanza a través de sistemas tecnológicos como las aulas virtuales, las videollamadas y los medios de comunicación asincrónica. Dicho plan contempló rubros como: Seguimiento académico (aumento de permanencia y disminución de abandono escolar), Seguimiento tecnológico-administrativo (Uso de medios virtuales y atención en procedimientos administrativos); Dificultades Personales (factores de riesgo en cuanto a su salud física o psicológica) y Dotación de estrategias y recursos (Canalización a instancias o dosificación de recursos estratégicos y materiales). Este programa incluyó hasta junio de 2013 la participación de 84 académicos, 62 alumnos de servicio social y atendió a 956 alumnos de reciente ingreso a la licenciatura en psicología, distribuidos en al menos 28 entidades. Destaca entre los resultados dos condiciones básicas: por un lado la identificación de los principales problemas que aquejan a los alumnos inmersos en sistemas de educación a distancia (e-learning) los cuales cuentan con perfiles distintos a los alumnos de sistemas tradicionales – presenciales; por otra parte se contó con la integración de canales de atención y uso de recursos tanto internos a la UNAM como externos, con el fin de posibilitar el acercamiento de nuestro plantel a sus propios alumnos. En términos de aprobación hubo un leve incremento aunque de la respuesta de los alumnos tutorados hubo algunas ausencias considerables. Es importante resaltar que este plan se generó en conjunto con diferentes apoyos tanto institucionales como personales, pero que además el alumnado no está tan acostumbrado a recibir esta clase de apoyos adicionales, lo cual nos induce a reflexionar en torno a dos condiciones: hacia donde dirigir los esfuerzos que la UNAM brinda y al cambio continuo del rol de los administradores, directivos y docentes hacia los alumnos.

Descriptores o Palabras Clave: Educación superior, Educación a distancia, tutoría, atención a rezago, psicología

1 Instrucciones

En el marco del Plan de Desarrollo Institucional 2011-2015 del Rector de la UNAM, el Dr. José Narro, se generó el Sistema Institucional de Tutoría que ha tenido la finalidad de atender los problemas de bajo rendimiento escolar, rezago, abandono, deserción y entonces favorecer el desarrollo integral de los estudiantes de bachillerato y licenciatura a través de acciones articuladas que impacten positivamente en la permanencia, el rendimiento y el egreso. Este sistema se articula en acciones específicas que cada Facultad y Escuela implementarían a través de sus Programas de Acción Tutorial (PAT), en donde se conjuntan programas y servicios de atención a los estudiantes, formando un todo unitario y complejo, orientado al logro de su formación integral. (Véase Plan de Desarrollo Institucional 2011-2015)

A partir de la encomienda del Rector, cada Facultad se dio a la tarea de implementar un programa de acción (PAT) que le permitiera atender los problemas más relevantes de su población y que podrían situarlos en una condición de riesgo escolar. Esta encomienda consideró también a los sistemas de educación abierta y a distancia, teniendo ya una tradicional diferencia con respecto a los sistemas presenciales pero que suelen crear consecuencias comunes.

1.1 Preliminares.

En México existe ya una tradición en el desarrollo de programas de Tutoría, como es el caso de los programas aplicados en instituciones como el ITESM o el IPN desde 1999. En el caso de la UNAM se han desarrollado programas particulares de tutoría, como los relacionados a la formación académica, implementados por el Sistema de Universidad Abierta (SUA) a finales de los 70's; los programas de Tutoría de la Facultad de Ingeniería (1987), los Programas de Apoyo a la Excelencia Académica (PAEA) o el sistema de Tutorías del Programa Nacional de Becas (PRONABES) en el 2002 o

BÉCALOS, en donde se establece que los alumnos beneficiados por estos recursos, tengan a un tutor.

Sin embargo, la forma en la que se ha entendido el concepto de “tutor” ha variado al paso de las acciones y de la experiencia misma. En su forma más simple, podríamos hallar que un Tutor es un guía, orientador o incluso protector. Para autores como Rodríguez (2004), la tutoría implica una acción de intervención formativa destinada al seguimiento académico de los estudiantes, desarrollada por profesores como parte de su ejercicio docente; si bien con el apoyo, coordinación y recursos técnicos, facilitados por el resto de los actores del centro educativo.

Por otra parte se tienen conceptos que amplían esta función, como es el que ofrece Batanaz (1996) quien señala que se trata de una acción que debe dirigirse a la totalidad del sujeto como persona integral y no solo a su proceso de aprendizaje; que debe contener diversos procesos y no es exclusivo de un desarrollo en el aula y que va en función a las tareas orientadas a los alumnos como a la mejora del centro educativo.

Pero la tutoría no se queda solo como una acción propiamente de los docentes. A partir de aportaciones como la que brinda la misma UNESCO (1998) o la International Association of Universities (1998); se habla de la implementación de la Tutoría de Pares, la cual considera algunos rubros adicionales:

- Implica la formación integral que equilibre conocimientos, habilidades, valores y que proporcione una sólida formación general.
- Favorece el aprendizaje permanente y el desarrollo autónomo del estudiante.
- Esta centrado en el aprendizaje y comprometido con el estudiante, facilitando la noción cognoscitiva de “aprender a aprender”

Los antecedentes que respaldan la modalidad de tutoría de pares se sitúan en concebirlos como “monitores”, “condiscípulos”, “ayudantes” o “aemulus” y en los cuales en la mayor parte de los casos se trata de estudiantes más antiguos (sin importar si son de la misma edad o incluso varía) que ayudan a otros estudiantes en su aprendizaje o inserción a la casa de estudios, con el apoyo de un profesor. (Rubio, 2009)

Otra preliminar importante es situar que la Tutoría en un sistema de educación basado en el e-learning, también cuenta con sus particularidades. En este sentido, se puede decir que la acción tutorial desarrollada a través de tecnologías de la informática y comunicación, tiene algunas variantes que han sido ampliamente discutidas. Básicamente existe la propuesta de que el tutor en línea, además de las competencias básicas señaladas, debe cubrir competencias en el uso de tecnologías educativas, en un carácter reflexivo; competencias comunicativas, competencias metodológicas y participativas (Fainholc, 2005), lo cual se desarrolla con los mismos apoyos institucionales pero a través del uso de TIC's

Con base a este breve recuento, es como se han integrado los roles de la tutoría en un solo programa a fin de atender los problemas que ha registrado la comunidad estudiantil.

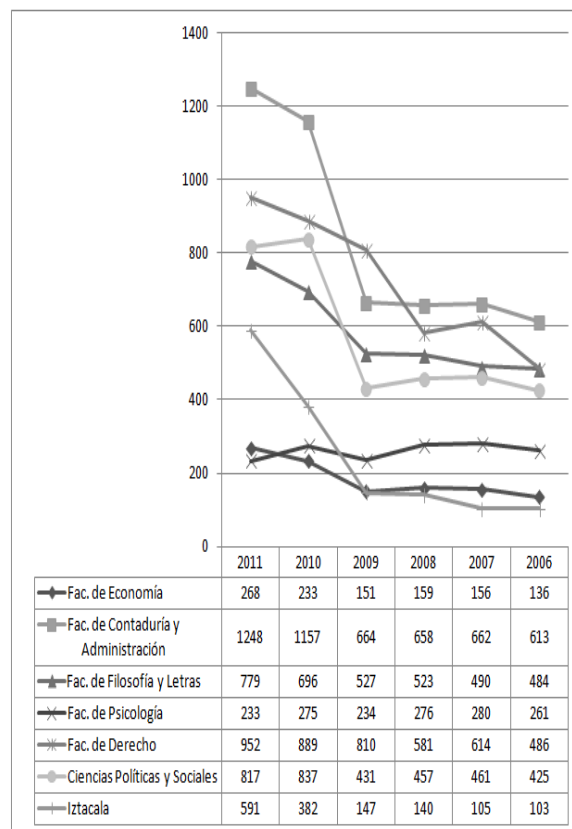
1.2 Problemas.

Partiendo de la noción de que el sistema de universidad abierta y educación a distancia (SUAED) de la UNAM ha tenido un importante incremento, pero que sus resultados de permanencia y egreso han sido poco alentadores para quienes comienzan a conocer estas formas de acción.

Haciendo un análisis de las principales tendencias que existían en las carreras de educación a distancia de la UNAM, se tienen algunos indicadores que nos brindan información general del desarrollo de las mismas.

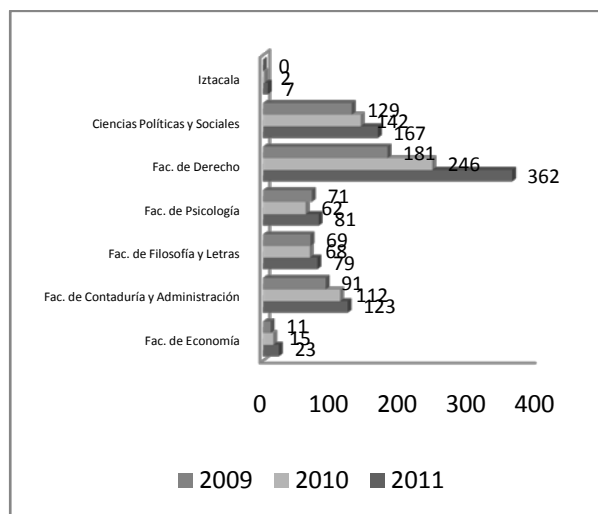
En los niveles de crecimiento de matrícula anual, las carreras de educación a distancia han tenido un impacto considerable en función a su cobertura (véase gráfica 1) ya que sus tendencias de crecimiento han ido en aumento

Fig.1. Índice de ingreso de matrícula en las carreras a distancia de la UNAM



Sin embargo, su egreso es deficiente a simple vista (véase figura 2) ya que las condiciones en las cuales se están desarrollando los mecanismos que agilicen los procedimientos factibles para que los alumnos que se encuentran en la distancia, puedan ser funcionales y tengan un impacto óptimo pero que no se han desarrollado con plenitud.

Fig. 2. Índice de egreso en las carreras del SUAED en la UNAM



Con base a estas tendencias, es posible en una primera impresión señalar que los sistemas en educación a distancia no cuentan con garantías formativas ni con indicadores óptimos, pudiéndose creer que dichos sistemas no funcionan para el caso de nuestro país.

Siendo esta la tendencia, se establecen algunos cuestionamientos que nos permitieron plantear sobre la necesidad de mantener un sistema con tales indicadores, que incluso han tenido un impacto negativo en las actuales administraciones. Y sin embargo, la creciente demanda sigue generando apertura de los sistemas a distancia, tal es el caso de que la convocatoria actual (septiembre de 2013) abre la disponibilidad de más de 500 lugares para su nuevo ingreso.

1. Plan de Acción Tutorial en el SUAED Psicología.

Al momento de que el SUAED ingresó al Plan de Acción Tutorial (PAT) se generó un programa que convocara a todos los docentes interesados, a los alumnos prestadores de servicio social y a los egresados. Su respuesta fue suficiente para tener un conjunto de 84 académicos y 62 tutores pares. El programa se dirigió a los alumnos de nuevo ingreso, pero la invitación también se extendió a los alumnos de los demás semestres interesados en tener un Tutor Asignado.

Cada uno de los tutores recibió la propuesta de arropar a alumnos en función a sus posibilidades de tiempo y recursos; teniendo en promedio 7 alumnos por Tutor Asignado, habiendo tutores que tenían desde 3 alumnos y hasta 30 alumnos asignados.

La dinámica del trabajo se estableció en tres modalidades:

- **Tutoría Individual:** Que consiste en la acción de entrevista y asesoría presencial dentro de las instalaciones de la Facultad, a nivel personal solo el tutor y el alumno.
- **Tutoría Grupal:** Similar a la anterior, solo que en conjunto con el grupo de alumnos asignados para cada tutor.
- **Tutoría en Línea:** Que es en sí la inclusión de las dos formas anteriores, pero donde la presencialidad no es requisito y se realiza mediante sistemas basados en tecnologías de comunicación. Fue la forma de tutoría de mayor uso.

Con base a la formación de este nuevo grupo académico, se estableció un cuerpo colegiado denominado Consejo de Tutores Asignados del SUAED en el cual se brindó la información básica de su nueva función, su misión y las instrucciones para su desarrollo, además de que exponían sus dudas y comentarios.

El PAT del SUAED incluyó tres líneas de acción básica:

1. **Seguimiento académico:** El objetivo principal fue incidir para reducir la deserción o abandono, atender las problemáticas resultante de la relación del alumno con sus profesores, con sus recursos o con su currículo. Se partía desde la identificación de variables

relacionadas con tales problemáticas y la generación de propuestas de acción.

2. Seguimiento Tecnológico –
Administrativo: La meta fue facilitar, orientar y guiar en el desarrollo de cada uno de los trámites administrativos que se realizan en línea. Esta encomienda tiene un peso particular en virtud de que los alumnos (de manera semejante a los presenciales) deben realizar todos los procedimientos desde su ingreso y hasta su egreso, en una forma idéntica. Incluyó además el monitoreo de problemas que los alumnos enfrentaba en el uso de su plataforma virtual.
3. Dificultades Personales: La tutoría encomendada iba más allá del marco institucional, en el hecho de que se tiene la misión de localizar variables que pongan en riesgo el desarrollo profesional de los alumnos. Con ello se generó también la misión de localizar problemas personales de los alumnos, que aumentaran la posibilidad de una deserción, abandono o bajo rendimiento; tanto a nivel de salud física, psicológica o pedagógica. Incluyó además la difusión de actividades propias para su desarrollo personal.

El PAT mantiene una lógica de trabajo que se sitúa en realizar una sesión al inicio del semestre, posteriormente al menos una cada mes y una más al cierre del semestre; dejando a los alumnos la posibilidad de asistir con su tutor asignado en el momento que lo consideren necesario. En todos los casos se tiene un expediente del alumno en donde se

localizan los principales elementos resultantes de la tutoría.

2. Principales resultados.

Se hizo un análisis descriptivo con una muestra conformada con 98 casos, seleccionados con una muestra no probabilística, de los alumnos que fueron beneficiados con el PAT del SUAED Psicología. En primera instancia se tienen datos del desarrollo y su accesibilidad.

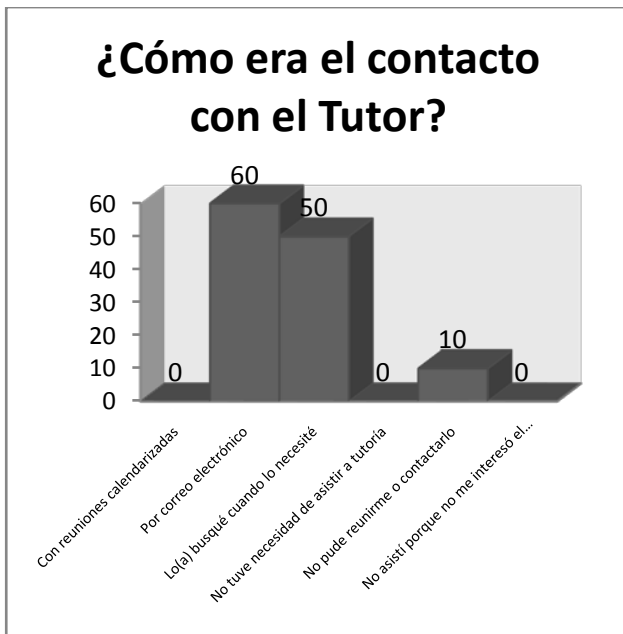
Es posible observar que el acceso que los alumnos tuvieron a su Tutor Asignado ha sido favorable en virtud de que la mayor parte de la población estudiantil tuvo acceso a su tutor. Como es posible observar en la gráfica 3, la facilidad que los alumnos percibieron para contactar a su Tutor Asignado, muestra una proporción mayor con respecto a los que no pudieron contactarlos.

Fig. 3. Percepción de la facilidad de contacto con el tutor



A su vez, se hizo el análisis sobre los procedimientos por los cuales se realizó la tutoría. Teniendo los datos que se muestra en la gráfica 4:

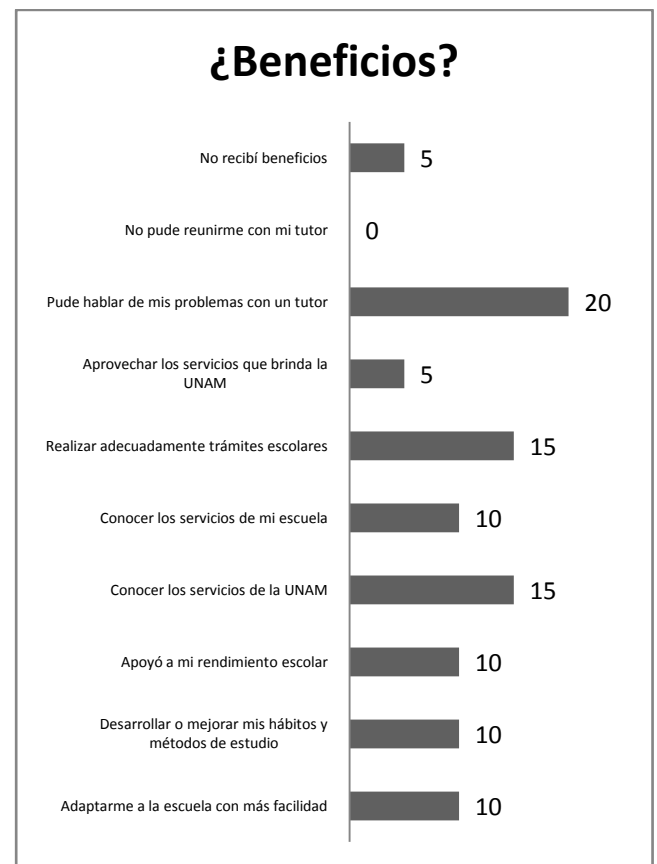
Fig. 4. Percepción de los mecanismos de acción de la tutoría.



Es evidente que el principal medio de contacto fue por correo electrónico, lo cual limitó la comunicación a un nivel no presencial y asincrónico (60%); sin embargo la mitad de la población reporta que buscó a su tutor ante situaciones específicas. Aquí un 10% de la población estudiantil refiere que no pudo reunirse con su tutor, lo cual es un problema que, aunque mínimo, representa un índice importante en la población total.

Otro indicador que se utilizó fue el de averiguar cuáles han sido los principales beneficios que los alumnos perciben que han recibido del PAT. La gráfica 5 enmarca los principales beneficios que se han percibido.

Fig. 5. Reporte de los principales beneficios percibidos del PAT en el SUAED Psicología



Es posible observar que los alumnos reciben como principales beneficios el poder exponer ante un tutor, los problemas que más recaen en sus condiciones personales. Vale decir que dentro del PAT se tienen procedimientos para brindar atención médica, psicológica, de especialidades y pedagógica. El PAT atendió los principales problemas:

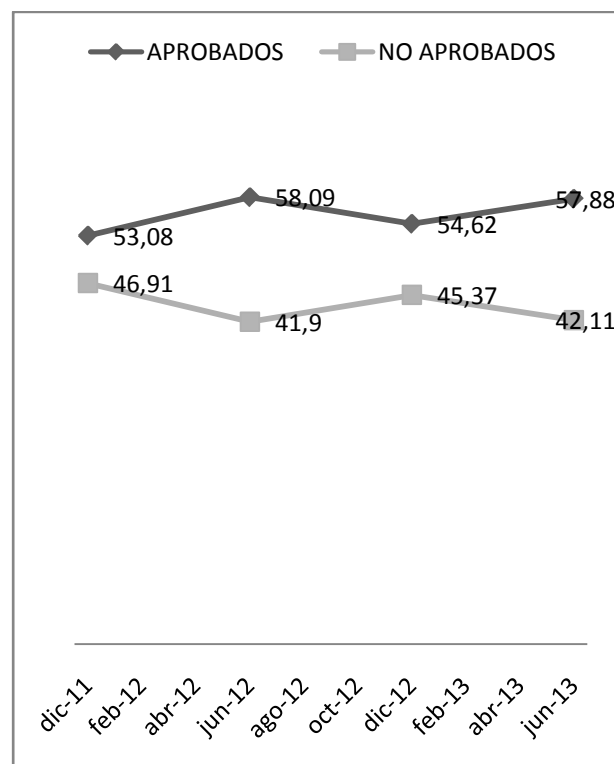
Tabla 1. Indicadores de los principales problemas reportados en el PAT SUAED Psicología.

	Ranking promedio			
	1	2	3	4
Problemas personales				3.0
Dificultades de aprendizaje				3.0
Problemas familiares				2.0
Dificultades económicas				1.0
Actitud del profesor				1.0
Falta de orientación educativa				2.0
Manera de enseñar del profesor				1.0
Complejidad del contenido				3.0
Dificultades para conseguir materiales de estudio				2.0
Otra:				2.0

Los cuales fueron localizados por los tutores asignados y, ante condiciones que ameritaban una atención, eran canalizados a instancias de la UNAM correspondientes al apoyo y atención de tales problemas.

Referente al índice de aprobación y reprobación, los principales efectos se ven visualizados en la siguiente gráfica:

Fig. 6. Índice de aprobación y reprobación del SUAED Psicología en sus últimos dos años.



Es posible observar que la implementación del programa podría tener una incidencia en este aumento de indicadores de aprobación; aunque es necesario resaltar que las variables que puedan estar relacionadas con este proceso pueden deberse también a otros factores y que el programa en sí mismo no ha tenido el tiempo suficiente para determinar su impacto directo en estos índices.

Conclusiones

La implementación del PAT dentro de un sistema como es el SUAED, en donde los alumnos no cuentan con la posibilidad ni con la obligación de asistir presencialmente a su facultad, resulta un apoyo importante.

Mucha de la connotación de este programa adquiere en los alumnos una posibilidad de acercamiento con su facultad. Es de por sí claro que muchas veces se tiene la tendencia de que lo virtual no genera un impacto tan determinante y significativo como lo presencial; sin embargo, es claro que su presencia naciente en los sistemas educativos mexicanos.

Particularmente es claro que esta clase de programas pueden brindar a los alumnos los beneficios para un desarrollo óptimo, más aún con las carreras que, como el SUAED, están en la virtualidad; en donde las tendencias mundiales marcan que tienen un alto índice de deserción, pero quienes se quedan, se convierten en alumnos autodidactas y autosuficientes, que pueden tener un amplio margen de habilidades y competencias propias para la solución de problemas socialmente relevantes.

Referencias Bibliográficas

Batanaz, L. (1996). Investigación y diagnóstico en la educación: Una perspectiva psicopedagógica. Málaga, Aljibe.

Fainholc, B. (2005). La lectura crítica en internet: Análisis y utilización de los recursos tecnológicos en la educación. Homo Sapiens, Rosario

Narro, R. J. (2011). Programa de Trabajo para la UNAM 2011-2015. Recuperado el 27 de septiembre de 2013 de http://www.juntadegobierno.unam.mx/pdf/rector/J_NARRO/PLAN_DE_TRABAJO.pdf

Rodríguez, E. (2004). Manual de Tutoría Universitaria. Recursos para la acción. Barcelona, España: Octaedro/ICSE

Rubio, R. P. (2009). La tutoría entre pares como apoyo al proceso de aprendizaje de los estudiantes de primer ingreso: ¿Aprendizaje mutuo? Memorias del X Congreso Nacional de Investigación Educativa. Consejo Mexicano de Investigación Educativa

UNESCO (1998). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción, UNESCO, París.